

Las barreras de la comunicación. Caso 1

Anita Winsor, líder de proyectos del Grupo Azteca, tiene bajo sus órdenes a 14 programadores de computadoras, quienes desarrollan tres grandes sistemas de información para *Panamerican Beverages*.

Cada programador estaba asignado a cada uno de los tres equipos, y era responsable de uno de los sistemas de información. Winsor decidió que controlaría mejor los proyectos si designaba a un líder de equipo por cada uno de los tres proyectos a quienes llamaría "programadores principales". Pero antes de anunciar su decisión a todos los programadores, decidió conversar en privado sobre el asunto con cada uno de los tres posibles programadores principales. Quería asegurarse de que conocían el proyecto y estaban dispuestos a aceptar esa nueva responsabilidad.

Llamó a Judith Rodríguez a su oficina y le informó que la nombraría programadora principal del proyecto de facturación y precios. Le explicó detalladamente que el puesto tenía la autoridad para dirigir las actividades relativas al proyecto de las personas adscritas a él: Zaher, Barrios y Rosales. Winsor le aseguró que ella misma anunciaría y explicaría el nuevo puesto a los demás programadores el día siguiente, pero no lo hizo.

La siguiente semana Anita Winsor inició sus vacaciones.

Una mañana (mientras Winsor estaba de vacaciones), Judith Rodríguez le pidió a Rosales que elaborara el procedimiento de operación de cómputo para una prueba del sistema que se haría esa noche. Más tarde le preguntó si el procedimiento ya estaba listo, a lo que Rosales respondió que no. Rodríguez le preguntó: ¿por qué?, ¿no tuviste tiempo? "No", respondió Rosales. "Sí tuve tiempo, pero creo que esa responsabilidad es del analista de sistemas del proyecto."

Rodríguez se molestó. "Pues esa responsabilidad es de programación, así te lo dije. Soy la programadora principal de este proyecto, ¿por qué no hiciste lo que te pedí? ¿Programadora principal?, preguntó Rosales, aparentemente asombrado. "Hasta donde yo sé, en este proyecto no hay programadores principales".